

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA
PENGIRIMAN BARANG (STUDI PADA SALES
COUNTER JNE AGEN NGEMPLAK TAHUN 2019)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh:

**Luluk Maulida Khoiriyah
NIM 1620210174**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2020**



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322

Telp. (0291) 432677

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Luluk Maulida Khoiriyah

NIM : 1620210174

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Ekonomi Syariah

Judul : **“Pengaruh Kinerja Pelayanan, Kepercayaan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pelanggan di Counter JNE Express Agen Ngemplak Kudus)”**

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 29 Januari sampai dengan 25 Agustus 2020 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 19 Agustus 2020

Dosen Pembimbing

M. Arif Hakim, M. Ag.
NIP. 197901072005011006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus 59322,
 Telp (0291) 432677, Fax. (0291) 59322

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa

Skripsi saudara:

Nama : Luluk Maulida Khoiriyah
NIM : 1620210174
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : “Pengaruh Kinerja Pelayanan, Kepercayaan dan Ketepatan Waktu Pengeriman terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang pada Pelanggan Sales Counter JNE Agen Ngemplak Kudus Tahun 2019”

Telah diujikan pada 9 September 2020 dan dinyatakan **LULUS** dalam ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Nor Hadi, SE., M.Si., Akt., CA.</u> NIP. 196909032003121001 Ketua/Penguji I	01-10-2020	
<u>Anisah Setyaningrum, M.Pd.</u> NIP. 198602102015032008 Penguji II	02-10-2020	
<u>Surepno, M.Si.</u> NIP. 198909192018031001 Sekretaris	01-10-2020	
<u>M. Arif Hakim, M. Ag.</u> NIP. 197901072005011006 Dosen Pembimbing I	01-10-2020	
<u>Dr. Supriyadi, SH., MH.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	01-10-2020	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Luluk Maulida Khoiriyah NIM 1620210174 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 03 September 2020

Yang Menyatakan,



Luluk Maulida Khoiriyah
NIM. 1620210174

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

“ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui” (QS. Al-Anfaal: 27)¹



¹Qur'an, Al-Anfal ayat 27, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2013), 180.

PERSEMBAHAN

Puji syukur dengan segala kerendahan hati atas semua nikmat yang Allah SWT berikan kepadamu, dan lantunan sholawat yang khidmat senantiasa menantikan syafaat darimu wahai Rasulku Muhammad SAW. Atas segala kemudahan dan kehendak-Nya, akhirnya saya bisa menyelesaikan karya ilmiah ini dan mampu mempersembahkan karya ini kepada mereka yang tercinta dan terkasih dan semoga dapat bermanfaat untuk semua pihak. Saya persembahkan karya kecil ini untuk:

1. Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT dengan karunia dan kasih sayang-Nya hamba bisa menyelesaikan karya kecil ini sebagai latihan dan media pembelajaran untuk dapat berpikir kritis dan ilmiah.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai Sang inspirator kehidupanku.
3. Kepada Ibunda Sri Wahyuningsih S.Pd dan ayah Achmad Said yang paling aku sayangi, terimakasih sudah mendidik dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang dan kesabaran dalam membimbing saya dan selalu menyemangati dan mendoakan sayadalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk kakek, nenek dan keluarga kecilku yang selalu mendoakanku.
5. Kepada dosen pembimbing skripsiku Bapak M. Arif Hakim, M. Ag., terimakasih atas segala arahan dan bimbingan yang telah Bapak berikan.
6. Untuk Almamaterku IAIN Kudus, terimakasih atas naungan ilmu yang telah diberikan selama ini, dan terimakasih kepada para dosen pengampu mata kuliah, kepegawaian, fasilitas, dan perpustakaan beserta pihak keamanan dan kebersihan kampus.
7. Teruntuk calon imamku Adi Hartanto, terimakasih atas dukungan dan semangat yang telah kamu berikan untuk menuntaskan skripsi ini.
8. Teruntuk teman-teman seperjuanganku di Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2016 dan khususnya teman-temanku di kelas ESR-E, terimakasih telah memberikan warna baru di dunia perkuliahanku.
9. Teruntuk teman-teman seperjuangan satu bimbingan dosen proposal yang selalu menjadi tempat berbagi, dan mendorong semangatku untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Teruntuk teman-teman yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, dan semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ş/ş	م	M/m	...	A/a
ث	Ş/ş	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	...	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	هـ	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	با	Bā
د	D/d	ع akhir	A 'a'	ء awal	A/a	بي	Bī
ذ	Ẓ/z	غ	G/g	ي	Y/y	بؤ	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أب	abb	فَلَائِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'ālamiy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ان		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furū'	الْقَمَرُ	al-qamar	عَبْرِي	gairī
قَرَأَ	qara'a	الْعَضَاءُ	al-qaḍā'	السَّمْسُ	al-syams	سَيَائِي	syai'un
Kata Majemukdirangkai			Kata Majemukdipisah			Ta' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah ²		

² Supaat, dkk., *Pedoman Penyelesaian Tugas Akhir Program Sarjana (Skripsi)* (Kudus: Lembaga Penjamin Mutu (LPM) IAIN Kudus, 2019), xxxiii.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kinerja Pelayanan, Kepercayaan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Loyalitas Pelanggan dalam menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Pada Pelanggan Counter JNE Express Agen Ngemplak Kudus Tahun 2019)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada yang terhormat:

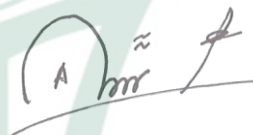
1. Bapak Dr. H. Mundakir, M. Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
3. Bapak Dr. Bayu Tri Cahya, SE, M. Si., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
4. Bapak H. Shobirin, S. Ag, M. Ag., selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi.
5. Bapak M. Arif Hakim, M. Ag., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Ibu Anisa Listiana, M. Ag., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
7. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus yang telah memberikan bimbingan mata kuliah selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan.
8. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

9. Bapak M. Chusnul Hana, S.Pd., selaku pemilik Counter JNE Expres Agen Ngemplak Kudus yang telah memberikan izin dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini.
10. Ibu tercinta, yang tanpa lelah memberikan doa restu dan dorongannya, baik moril, materiil, maupun spirituil, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi dan semua pihak yang mempunyai andil dalam proses penyelesaian studi saya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terima kasih dan semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Semoga amal baik yang disebutkan di atas mendapat berkah dan balasan yang berlipat dari Allah SWT. Aamiin.

Kudus, 8 September 2020

Penulis,



Luluk Maulida Khoiriyah
NIM. 1620210174